

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
1	翠松苑（短期）	家族	5月13日	本人のものではない衣類を着用していた件について	施設から帰宅したが、衣類を確認すると、すべて施設のものを着用しており、本人のものではなかった。	ご家族には、帰宅時にご利用者が着用されていた衣類がご本人のものではなく施設のものであったこと、また入浴が実施されなかったことについて謝罪し、事実関係と原因を説明させていただきました。衣類の返却については「次回のご利用時で大丈夫です」とのお言葉をいただきました。原因として、送り出しの際に職員が衣類の記名確認を行っていなかったこと、入浴予定がカレンダーには記載されていたにもかかわらず、浴室内のホワイトボードに利用者名が掲示されておらず入浴に至らなかったこと、またカレンダー上の表記方法が不明確であったことなどが判明いたしました。これを受け、来所時に着用している衣類を写真で記録し、帰宅時に照合する方法を導入したほか、入浴予定の管理体制を見直し、ホワイトボードとカレンダーの両方を確認する運用を徹底するなど、職員間での情報共有と確認体制の強化を図っています。今後も再発防止に向けて改善を継続します。	5月14日